



Was ist eine gute Beratung?

Vereinstag Weiterbildung Hessen e.V.

09.11.2016

Frankfurt am Main

Definition Beratung

„Beratung stellt ein Angebot dar, das Individuen in allen Phasen und Situationen ihres Lebens darin unterstützt, ihre Interessen, Ressourcen und Kompetenzen zu erkennen und weiter zu entwickeln, Handlungsproblematiken zu bearbeiten und Entscheidungen zu treffen. Sie zielt darauf ab, Individuen darin zu unterstützen, ihre Bildungs- und Berufsbiographien eigenverantwortlich zu gestalten. Es handelt sich in der Regel um eine freiwillige, zeitlich umrissene, prozesshafte, interessensensible und ergebnisoffene Interaktion zwischen einer Ratsuchenden bzw. einem Ratsuchenden und einer Beraterin oder einem Berater. [...]“ (Schiersmann 2011, S. 429)

Es handelt sich um eine soziale Dienstleistung, wobei die betroffenen Personen in diesem Prozess entscheidend mitwirken. Die für die Beratung Verantwortlichen sind herausgefordert, die an Beratung gestellten Anforderungen, auch was die Kontextbedingungen betrifft, mit zu erarbeiten.

Eine gute Beratung

- kann sich Zeit nehmen für die Erschließung
 - der Bedürfnisse des Klienten,
 - der Ist-Situation,
 - der formulierten Interessen und Absichten,
 - bzw. den Grund des Besuches.

Charakteristika einer guten Beratung



- Es wird durch entsprechende Computer auf Inputanforderungen zurückgegriffen.
- Es gibt einen Spielraum für Aushandlungsprozesse.
- Die Beratung kann an einem anderen Termin fortgesetzt werden.
- Es werden keine Ratschläge gegeben, sondern alternative Vorschläge diskutiert.
- Es wird danach gefragt, wer aus dem Umfeld an Beratungsgesprächen und Entscheidungen ebenfalls partizipiert.

Charakteristika einer guten Beratung

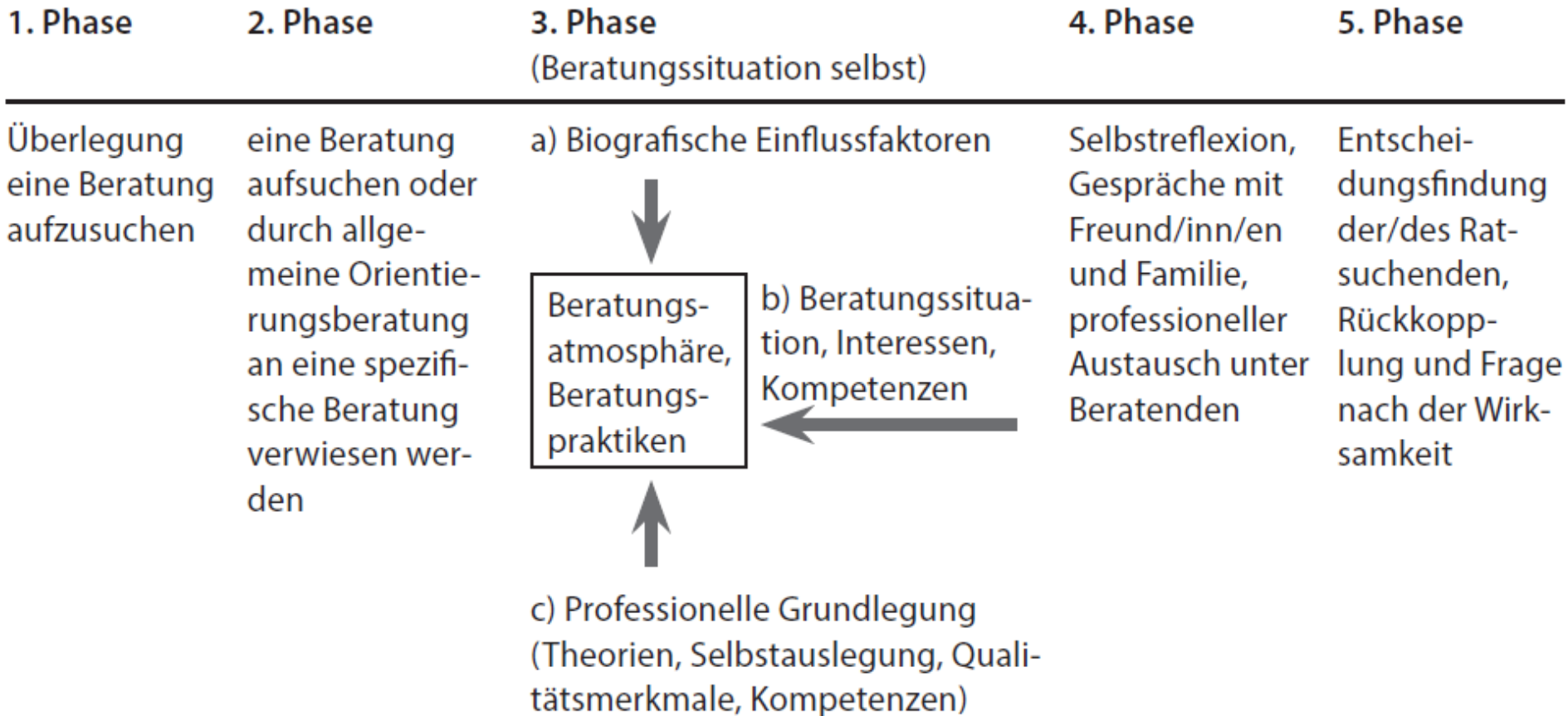


- Es wird über Folgen und Konsequenzen nachgedacht.
- Es wird nicht nach einem Schema vorgegangen.
- Beratungsanschlüsse werden immer wieder neu hergestellt.
- Ein Beziehungsfaden wird aufgebaut und gehalten.
- Emotionale und kognitive Einflüsse werden beobachtet und reflexiv betrachtet.
- Spannungsverhältnisse werden offen gelegt.

- Abgeschlossen scheint eine Beratung zu sein, wenn Entscheidungsalternativen auf dem Tisch liegen oder eine Entscheidung von dem Ratsuchenden gefällt wird, aber ebenso, wenn der Ratsuchende noch Zeit benötigt, um sich mit seinen eigenen Überlegungen neu anfreunden zu können.

- Pädagogische Beratung setzt auf verstehend, nachvollziehende Auswertungen der Situation und der Möglichkeiten für neue Entscheidungen in die Zukunft. Auch keine Entscheidung zu treffen ist eine Entscheidung.

Der lange Weg der Entscheidung



(Gieseke/Stimm 2016, S. 50)

Praktiken der professionellen Bildungsberatung



- Reaktions- und Aktionsbreite bei Ratsuchenden, vor allem bei Jugendlichen, wird überschätzt (bejahende Position, Meinungen und Wünsche werden seltener eingebracht).
- Beratenden variieren ihre Vorgehensweisen immer wieder (eklektizistische Nutzung von Beratungstheorien)
- Praktiken verändern damit die professionellen Anforderungen an eine Bildungsberatungstheorie.
- Ausbalancierungsprozesse stehen unter besonderen ethischen Ansprüchen.

Praktiken der professionellen Bildungsberatung



- Gesteuerte Entscheidungsprozesse über Dritte, werden sehr schnell als nicht gewollte Entscheidungen begriffen und setzen deshalb begrenzte Aktivitäten frei.
- Die Herstellung von Beziehungsfähigkeit und einer kommunikativen Atmosphäre wird unterschätzt.
- Selbstaktivierungspotenziale werden erhöht, indem Entscheidungsalternativen durchgespielt werden.
- Die sensiblen neuralgischen Sequenzen versuchen nun zwischen Sachinformationen und emotionalen beziehungsorientierten Faktoren zu vermitteln (Konstruktion der professionellen Praktik Beratung).

Praktiken der professionellen Bildungsberatung



- Nicht eingehen konnten wir auf organisatorische und gesellschaftliche Bedingungen (betreffen vor allem auch die Zeitstrukturen, die für Beratung zur Verfügung stehen).
- Entscheidungen fallen in der Tat außerhalb der Beratungssituation.
- Die Wissensausgestaltungsebene erfolgt sowohl vom Beratenden als auch vom Ratsuchenden. Das gilt ebenso für die Ratsuchenden, wenn es darum geht berufliche Wünsche und Vorstellungen zu artikulieren.

Einschränkende Bedingungen



- Spannungsfeld zwischen persönlichem Anspruch und organisationalen Vorgaben.
- Diskrepanzerlebnis zwischen theoretischen Prämissen, Anforderungen an Beratung unter organisationalen, spezifisch unterschiedlichen Bedingungen, sowie Kenntnisse von Konstitutionsbedingungen von Entscheidungen.
- Die strukturellen Herausforderungen haben nicht Beratung zu verunmöglichen und sie in Steuerungsprozesse zu übersetzen, sondern Raum zu geben für Möglichkeiten zur Entscheidungsfindung.

Einschränkende Bedingungen



- Die Bedeutung von Wissen im päd. Beratungsprozess kann gar nicht genug überschätzt werden.
- Wissen steht nicht im Gegenstand zur Interaktion und Kommunikation, sondern ist Träger einer Bildungsberatung.
- Eine große Rolle spielen:
 - Fragen verschiedenster Art
 - Professionelles Verhalten der Beratenden (Verstehen und Reagieren)
 - Bewertungen seitens der Beratenden

Einschränkende Bedingungen

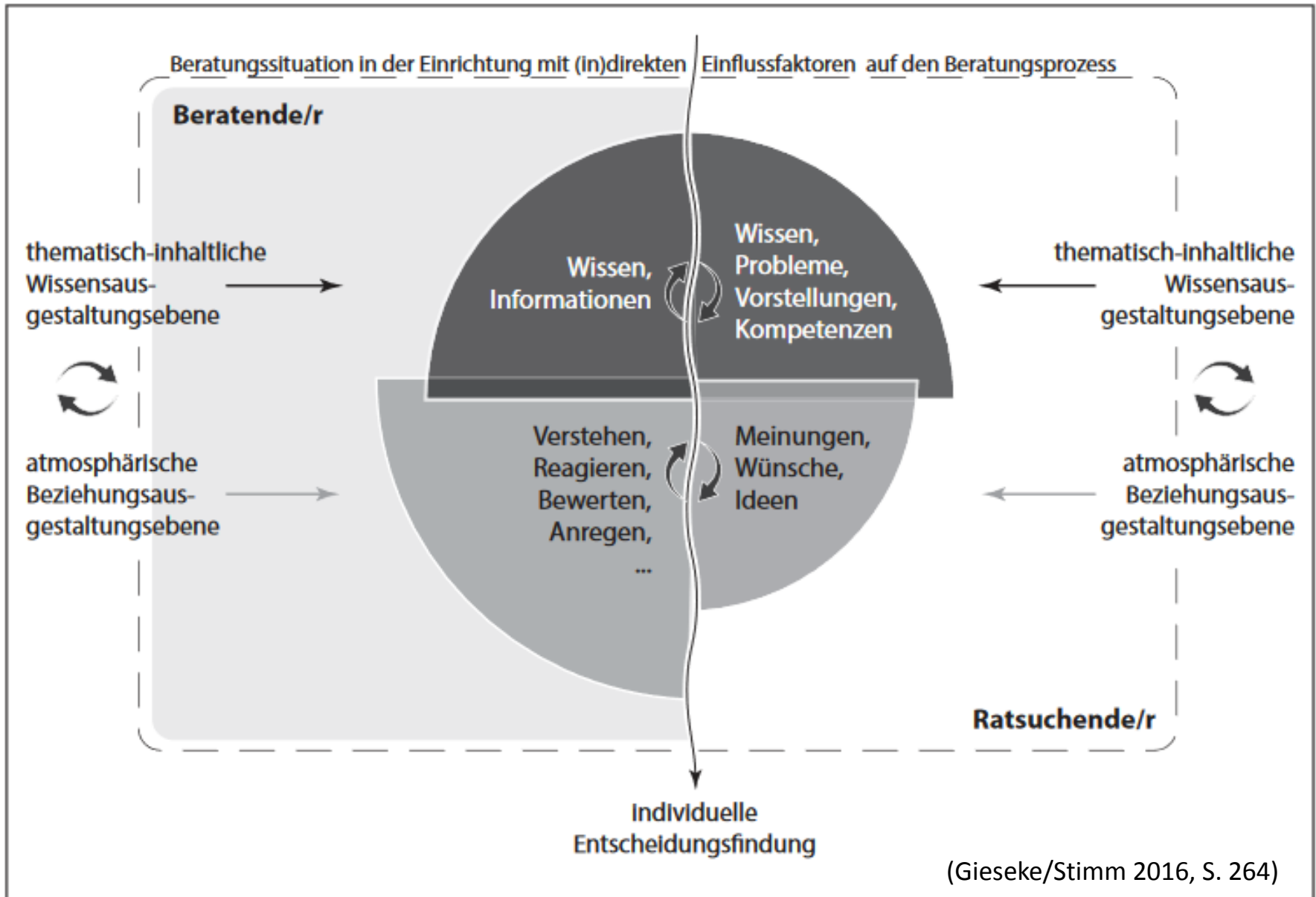


- Besondere Anforderungen:
 - Erzählungen der Ratsuchenden anregen,
 - Ängste, Widerstände und Aggressionen abbauen.
 - unterschiedliche Verlaufswege (durch Ratsuchende bestimmt)
 - informative Beratung
 - situative Beratung
 - biographieorientierte Beratung

Theorie pädagogischer Bildungsberatung

- Anlegen und auswerten von Detailanalysen zum Beratungsverlauf → Verbindung zu einem neuen Konstrukt pädagogischer Bildungsberatung
- Ermöglichung professionellen Handelns im Sinne einer Gewährleistungssicherung (Käpplinger 2013) durch eine entsprechende Beratungsstruktur (hohe Bedeutung organisationaler Strukturen).
- Insgesamt kann man Berufs- und Weiterbildungsberatung als kleines Moratorium für Bildungsentscheidungen begreifen.

Beratung im Konglomerat von Einflussfaktoren und einflussnehmenden Betrachtungsebenen als professionelle Praktik



Quantitative Darstellung der im Gespräch verwendeten Fragearten



Gespräch A situative Reichweite			
Beraterin		Ratsuchender	
32 Fragen, 10 echte und 22 unechte		10 Fragen, 5 echte und 5 unechte	
10 echte Fragen:	2 offene Fragen 7 geschl. Fragen 1 Rangierfrage	5 echte Fragen:	3 offene Fragen 1 geschl. Frage 1 Rangierfrage
22 unechte Fragen:	22 rhetorische Fragefragmente	5 unechte Fragen:	5 Suggestivfragen

Beraterin	Ratsuchender
<p>Besonderheiten: Geringe Anzahl von echten Fragen, die der Informationsermittlung dienen. Hoher Anteil von unechten Fragen mit manipulativem Charakter.</p> <p>Keine Spiegelungsfrage, nur eine Rangierfrage.</p>	<p>Besonderheiten: Gleichmäßige Verteilung von informationsermittelnden echten und manipulativen unechten Fragen. Verwendung einer Rangierfrage.</p> <p>(Müller 2005, S. 94)</p>

Quantitative Darstellung der im Gespräch verwendeten Fragearten



Gespräch B			
biographieorientierte Reichweite			
Beraterin		Ratsuchende	
37 Fragen, alle echt		4 Fragen, 1 echte und 3 unechte	
37 echte Fragen:	5 offene Fragen	1 echte Frage:	1 offene Frage
	19 geschl. Fragen		
	6 Spiegelungsfragen		
	7 Rangierfragen		
		3 unechte Fragen:	2 Suggestivfragen
			1 Mehrfachfrage
Besonderheiten: Ausschließliche Verwendung von echten Fragen, dabei hoher Anteil von geschl. Fragen, die der Informationsermittlung dienen. Höchste Anzahl von Spiegelungs- und Rangierfragen.		Besonderheiten: Insgesamt geringste Anzahl von Fragen, nur eine echte, informationsermittelnde Frage.	

(Müller 2005, S. 154)

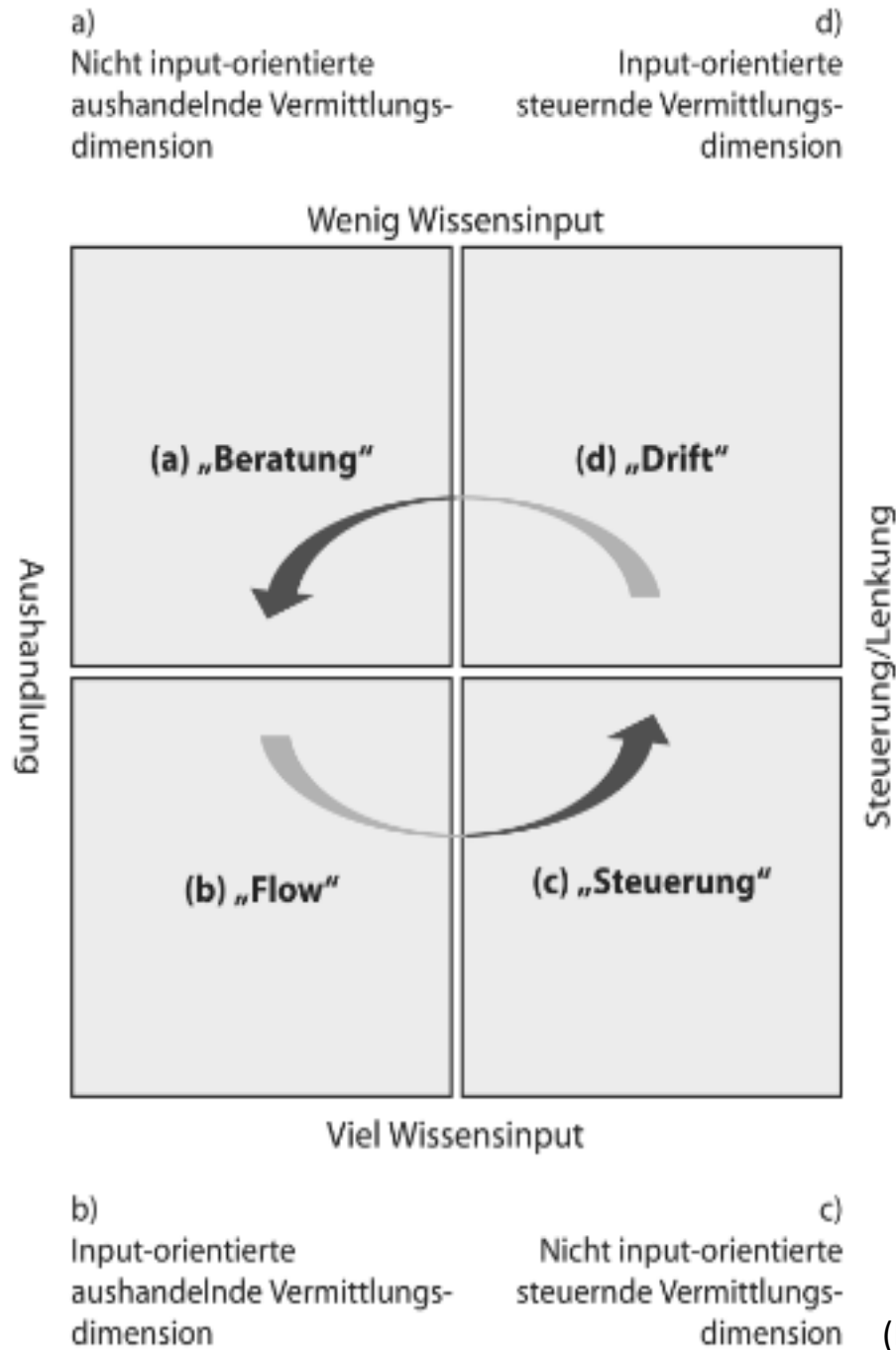
Quantitative Darstellung der im Gespräch verwendeten Fragearten



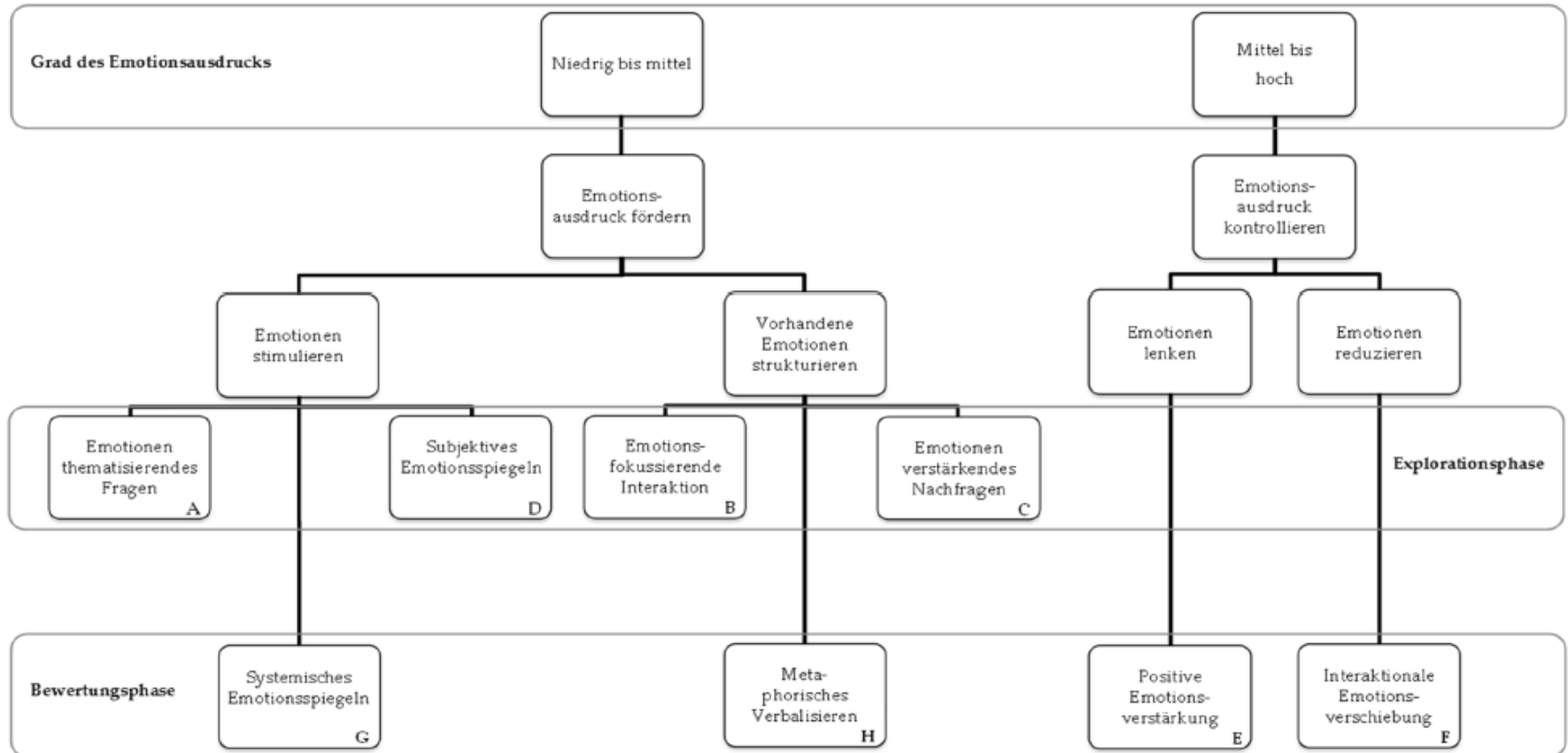
Gespräch C situative Reichweite			
Beraterin		Ratsuchender	
40 Fragen, 32 echte und 8 unechte		8 Fragen, 6 echte und 2 unechte	
32 echte Fragen:	8 offene Fragen 20 geschl. Fragen 2 Spiegelungsfragen 2 Rangierfragen	6 echte Fragen:	2 offene Fragen 2 geschl. Frage 2 Rangierfragen
8 unechte Fragen:	1 rhetorische Frage 7 Mehrfachfragen	2 unechte Fragen:	1 Suggestivfrage 1 Frage als erzählerisches Stilmittel
<p><i>Besonderheiten:</i> Hohe Anzahl von informationsermittelnden echten Fragen. Bei den unechten Fragen ein hoher Anteil von Mehrfachfragen. Jeweils zwei Spiegelungs- und Rangierfragen.</p>		<p><i>Besonderheiten:</i> Hohe Anzahl von echten Fragen. Verwendung von 2 Rangierfragen.</p>	

(Müller 2005, S. 216)

Dimensionen der Wissensvermittlung



Strukturdiagramm kommunikativer Emotionsregulation im Coaching



Literatur



- Enoch, C. (2011): Dimensionen der Wissensvermittlung in Beratungsprozessen. Gesprächsanalysen der beruflichen Beratung. Wiesbaden
- Enoch, C. (2016): Wissensvermittlung im Beratungsprozess: In: Gieseke, W./Nittel, D. (Hrsg.): Handbuch pädagogische Beratung über die Lebensspanne. Weinheim und Basel: Beltz Juventa. S. 505-514.
- Gieseke, W./ Stimm, M. (2016): Praktiken der professionellen Bildungsberatung – Innensichten auf die Entscheidungsfindung im Beratungsprozess. Wiesbaden: Springer VS
- Käßlinger, B./Klein, R./Haberzeth, E.(Hrsg.): Weiterbildungsgutscheine – Wirkungen eines Finanzierungsmodells in vier europäischen Ländern. Bielefeld 2013.
- Müller, A. (2005): Weiterbildungsberatung. Qualitative Analyse von Interaktions- und Prozessverläufen situativer und biographieorientierter Weiterbildungsgespräche. Berlin: Rhombos.
- Müller, A. (2016): Die Bedeutung von Fragen in der und für die Beratung. In: Gieseke, W./Nittel, D. (Hrsg.): Handbuch Pädagogische Beratung über die Lebensspanne. Weinheim: Beltz, S. 551–523.
- Schiersmann, C. (2011): Beratung im Kontext von Lebenslangem Lernen und Life Design – ein Generationen übergreifendes Konzept. In: Eckert et al.: Bildung der Generationen. Wiesbaden. S. 427-439
- Schreyögg, B. (2015): Emotionen im Coaching. Kommunikative Muster der Beratungsinteraktion. Wiesbaden.
- Schreyögg, B. (2016): Emotionale Reflexivität und Beziehungsfähigkeit in der Beratung. In: Gieseke, W./Nittel, D. (Hrsg.): Handbuch pädagogische Beratung über die Lebensspanne. Weinheim und Basel: Beltz Juventa. S. 524-534